

Форма позволяет выбрать любой из городов или выключить все города. Отключение светоиндикации возможно также с прибора путем удержания кнопки в течение 5 секунд.

Денисов Ю.В.

СИСТЕМА УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

teormech@mmf.ustu.ru

ГОУ ВПО "УГТУ-УПИ имени первого Президента России

Б.Н.Ельцина"

г. Екатеринбург

Рассматриваются основные этапы реализации процесса улучшения качества: постановка и обоснованность задачи улучшения; оценка ситуации в области качества; определение причин недостатков и разработка контрмер; осуществление разработанных контрмер и оценка их эффективности. Анализируется система мероприятий, обеспечивающая повышение удовлетворенности сторон качеством образовательных услуг.

The basic stages of realization of process of improvement of quality are considered: statement and validity of a problem of improvement; an estimation of a situation in the field of quality; definition of the reasons of lacks and development of counter-measures; realization of the developed counter-measures and an estimation of their efficiency. The system of actions providing increase of satisfaction of the parties by quality of educational services is considered.

Подготовка специалистов с высшим техническим образованием, сочетающим профессиональную компетентность и умение решать практические задачи с высокой общей культурой, гуманизмом и гражданской активностью нуждается в новых подходах, направленных на улучшение качества образовательного процесса. Улучшение качества – это система мероприятий, приводящая к уменьшению вариаций результатов образовательного процесса, направленная на повышение удовлетворенности качеством процесса, его потребителей и других заинтересованных сторон. На рис 1 показаны важнейшие факторы, определяющие качество образовательных услуг.

Основными этапами по реализации процесса улучшения качества являются:

1. Постановка и обоснование задачи улучшения: обнаружены недостатки и дефекты деятельности, которые приводят к снижению качества и которые необходимо устранить, т.к. их наличие снижает удовлетворенность заинтересованных сторон. В учебном процессе вуза такими недостатками являются: 1) нарушение технологии обучения; неритмичность учебного процесса; 2) невысокая удовлетворенность качеством образовательных услуг; 3) высокий процент «удовлетворительных» и «неудовлетворительных» результатов.



Рис.1 Факторы, определяющие качество образования.

2. Оценка ситуации в области качества: сбор статистических данных и другой информации для оценки значимости обнаруженных недостатков, дефектов и выявления их возможных причин. Обработка и анализ полученных данных с помощью инструментов улучшения качества, рис. 2.

Инструменты улучшения качества выполняют следующие функции: 1) способствуют объективной обработке и оценке информации; 2) помогают выявить, понять и решить проблемы качества; 3) помогают обосновать правильность решений для улучшения образовательного процесса.

Используемые контрольные листки содержат точные и объективные данные о качестве. Диаграмма «причина-следствие» позволяет выявить факторы, влияющие на проблему или результат деятельности. Так при решении проблемы ожидания студентов в отношении качества преподавания установлены следующие факторы: 1) умение преподавателя вести занятия (58%); 2) личные качества преподавателя (24%); 3) организация учебного процесса (5%); 4) современность содержания и практическая полезность курса (10%); 5) другие факторы (3%). При этом ранжирование выявленных факторов проведено с помощью диаграммы Парето.

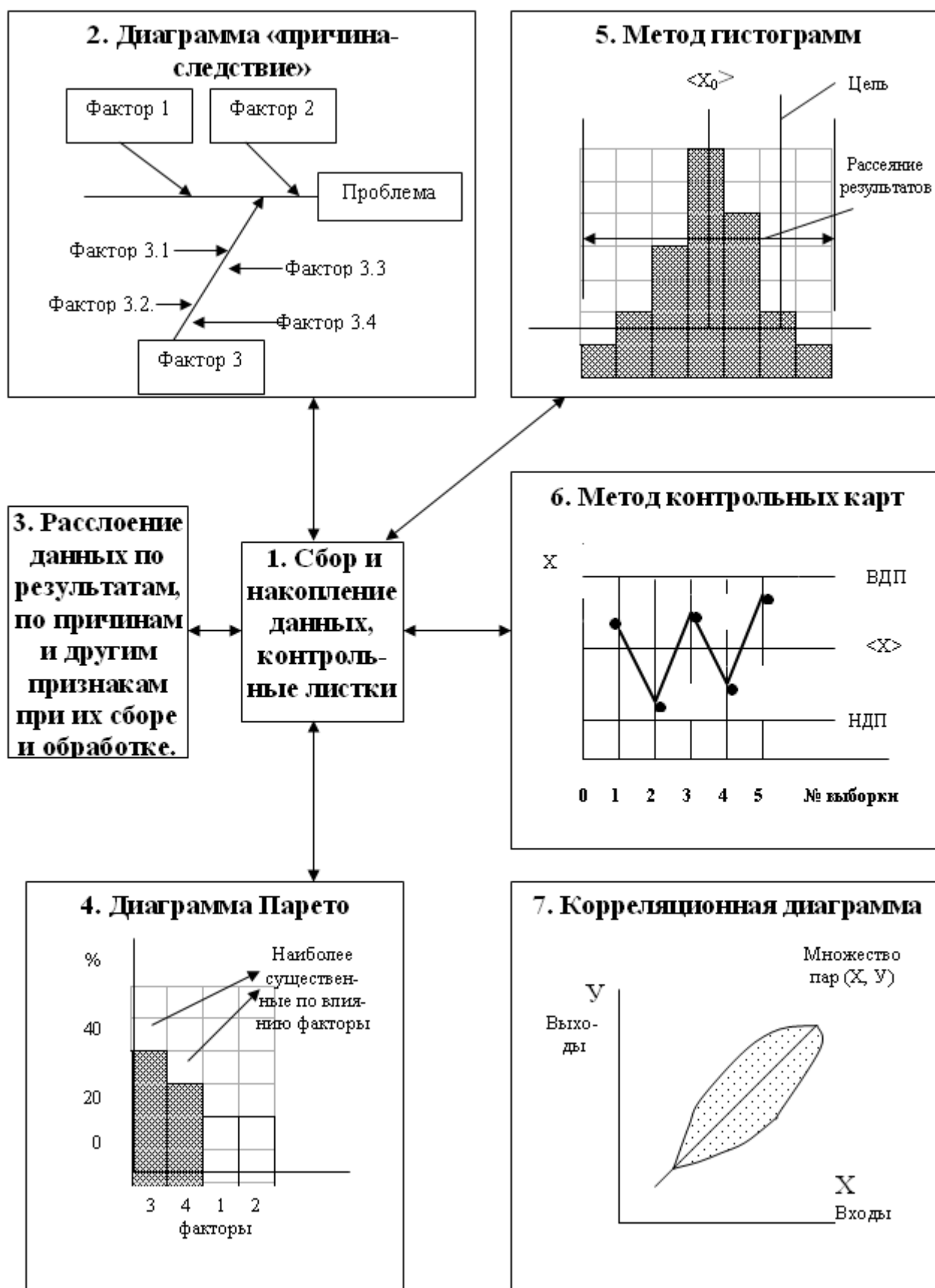


Рис.2. Схема инструментов управления качеством.

Примерами расслоения данных являются разделение обнаруженных дефектов по видам, по причинам и т. д. Диаграмма Парето используется для выявления и оценки факторов, существенно влияющих на проблему. Метод гистограмм применяется для оценки характера и величины рассеяния изучаемого признака и сопоставления полученного интервала (поля) рассеяния по величине и расположению с допустимыми пределами. Метод контрольных карт позволяет оценить возможности процессов в отношении средних результатов и их рассеяния, оценить стабильность процессов во времени. Метод корреляции используется для обоснованного прогноза результатов, для управления процессами. Использование инструментов улучшения качества позволяет оценить возможности действующего процесса в отношении среднего результата и величины вариаций результатов, их сопоставление с целями в области качества.

1. Определение глубинных причин выявленных недостатков, дефектов и разработка контрмер – мероприятий и действий для достижения целей в области качества, т.е. устранение дефектов и недостатков или предупреждения их появления.
2. Осуществление намеченных контрмер.
3. Оценка эффективности контрмер – наблюдение за результатами процесса, сбор статистических данных и другой информации, обработка, анализ и изучение полученных данных с использованием инструментов улучшения качества. Последние помогают зафиксировать уменьшение отклонений и вариаций результатов в отношении поставленных целей.
4. Стандартизация контрмер – если эффект от применения контрмер положительный, но контрмеры становятся постоянно действующим методом для предупреждения появления рассматриваемых недостатков и дефектов в учебном процессе.

Создание эффективной системы управления качеством позволит управлять процессом обучения, обеспечить его стабильность и возможности на уровне соответствия требованиям рынка труда. При этом основной путь улучшения качества образовательных услуг – это совершенствование процесса и его возможностей.